



CARTA DEI SERVIZI



ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE

Cottolengo

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

RSA

Beato Pier Giorgio Frassati



Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi?	4
La storia	6
Oggi	8
La mission	10
I principi fondamentali del servizio	11
La struttura	13
Nuclei di vita	14
Modello gestionale	16
Personale operante	17
Volontariato	18
Familiari	18
Assistenti familiari	18
Servizi alla persona	19
La giornata tipo degli ospiti	22
Qualità della vita e benessere della persona	24
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti	26
Privacy	27
Informazione e partecipazione	27
Regole basilari della vita comunitaria degli ospiti	28
Progetti e programma	29
Ubicazione, servizi e trasporti	30
Informazioni e recapiti	31

Cos'è la carta dei servizi?

Gentile lettori,

il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi della R.S.A. "Beato Pier Giorgio Frassati" presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" di Torino.

La carta dei servizi è un documento di cui il D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273, prevede l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione.

Questa Carta dei servizi **è importante per una serie di motivi:**

- In essa sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono attuati; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.
- È lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

- È un documento ispirato agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana (che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose) che impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.
- La Carta dei servizi, inoltre, sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio ma come soggetti dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.

Essa deve quindi essere letta non come un semplice opuscolo informativo, ma come uno strumento utile per compiere una scelta del servizio consapevole, capace di rispondere al meglio alle proprie esigenze.

Ringraziandoti infine per il tempo che ci hai dedicato leggendo, ti ricordiamo che per ogni informazione ti fosse utile siamo a tua completa disposizione: potrai contattarci attraverso i recapiti riportati sul frontespizio del presente opuscolo.

Cordiali saluti

La Direzione

La storia

La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”

Uomo e sacerdote

Giuseppe Benedetto Cottolengo è il fondatore della Piccola Casa della Divina Provvidenza.

Nasce il 3 maggio 1786 a Bra (CN), in una famiglia medio borghese con salde radici cristiane. Fin dalla sua fanciullezza dimostra grande sensibilità verso i poveri. Sceglie la via del sacerdozio, seguito anche da due fratelli.

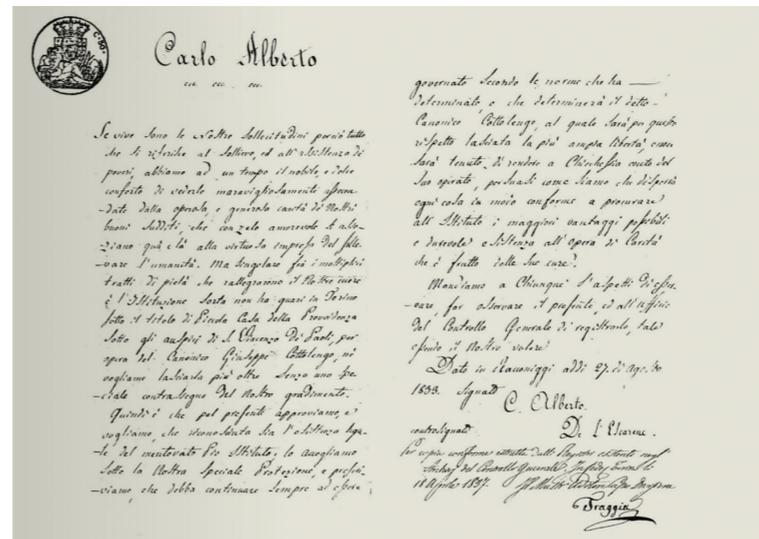
La svolta

Verso i 40 anni, Don Giuseppe vive un momento di crisi perché è alla ricerca di qualcosa di più significativo per la propria vita sacerdotale. Il 2 settembre 1827 avviene la svolta decisiva! Viene chiamato al capezzale di una donna, madre di tre bambini, e in attesa del quarto, non accolta negli ospedali cittadini perché non riconosciuta nelle condizioni per essere ricoverata. Giuseppe Cottolengo è spettatore della sua morte. Fortemente colpito dal triste episodio e dopo un momento di preghiera davanti al quadro della Madonna delle Grazie nella Chiesa del Corpus Domini a Torino, il Cottolengo si sente interpellato da Dio per opere di carità verso chi è solo e abbandonato.

“I rami di un unico albero”

La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”, ispirandosi alla Carità Evangelica, agli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e testimoniando la Divina Provvidenza, si propone di accogliere le persone in difficoltà, particolarmente chi non ha riferimenti familiari e si trova in maggior stato di bisogno. Il “Cottolengo” persegue tale finalità promuovendo il riconoscimento della dignità della persona, rispondendo alle sue necessità, attraverso l’allestimento e la gestione di servizi.

Le “filiali” della Casa Madre “Cottolengo” partecipano della forma giuridica della Piccola Casa, eretta in Ente Morale da Carlo Alberto con Regio Decreto del 27.8.1833.



“Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all’assistenza de’ poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle meravigliosamente assecondate dalla operosa, e generosa carità de’ Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si associano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l’umanità. Ma singolare fra i molteplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l’Istituzione sorta non a guari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de’ Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che

riconosciuta sia l’esistenza legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescriviamo, che debba continuare sempre ad essere governato secondo le norme che ha determinato, o che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, e non sarà tenuto di rendere a Chicchessia conto del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all’Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole esistenza all’Opera di Carità che è frutto delle Sue cure.

Mandiamo a Chiunque s’aspetti di osservare, far osservare il presente, ed all’ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.

Dato in Racconigi addi 27 di Agosto 1833.

Signato
C. Alberto
Controfirmato
De L’Escarene

Per copia conforme estratta dagli Registri esistenti negli Archivi del Controllo Generale. In fede Torino li 18 Aprile 1837.

Capo Direzione Traggia

Oggi

Il servizio della piccola casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" si rivolge a:

- Minori
- Giovani
- Persone anziane
- Persone con disabilità
- Persone immigrate da paesi extra-comunitari
- Persone con disagio sociale
- A tutte le persone che chiedono aiuto

Attraverso

- Scuole
- Comunità adulti
- Presidi Socio Assistenziali
- Centri di aggregazione sociale
- Servizi di pronta accoglienza
- RSA e RAF
- Ospedale

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:

Piemonte
Valle D'Aosta
Lombardia
Veneto
Liguria
Toscana
Lazio
Sardegna
Campania
Calabria



Nel Mondo:

Europa

Svizzera

Nord America

Florida

Africa

Kenya

Tanzania

Etiopia

America Latina

Ecuador

India

Kerala

Tamil Nadu

Karnataka

Goa

Uttar-Pradesh



La R.S.A. "Beato Pier Giorgio Frassati"

La R.S.A. "Beato P.G. Frassati" ha subito nel corso della storia varie e radicali trasformazioni sia strutturali che gestionali. Quando nel **1925** morì il Beato Pier Giorgio Frassati la Piccola Casa già aveva in costruzione l'attuale complesso e proprio per ricordare la figura del giovane appena scomparso dedicò l'intero stabile a Pier Giorgio Frassati. La struttura ospitò per lunghi anni adolescenti provenienti da situazioni familiari disagiate. Per loro furono allestite le scuole dell'obbligo e/o l'apprendimento di un mestiere affinché potessero, raggiunta la maggior età, inserirsi nella società e vivere dignitosamente.

In seguito ai nuovi orientamenti socio-assistenziali-educativi e alla nuova sensibilità sociale, le giovani adolescenti rientrarono nel proprio contesto sociofamiliare, non furono più accolte altre minori o giovani e collaborando con i Servizi Sociali di zona si concluse il servizio educativo presso il complesso Frassati nel **1975**. LA R.S.A. negli anni **1975/1978** venne ristrutturata come residenza per anziani per un numero complessivo di 70 posti letto. La struttura era suddivisa dapprima in 5 nuclei che in seguito divennero 4 perchè il piano terra fu destinato al personale religioso in servizio. L'esigenza di adeguare il complesso ai pa-

rametri strutturali e gestionali richiesti dalla normativa vigente, determinò la cessazione temporanea del servizio e dal **2005** al **2009** la struttura fu radicalmente ristrutturata riportandola alla funzione di Residenza Sanitaria Assistenziale secondo la normativa in atto.

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Beato Pier Giorgio Frassati" ha nuovamente iniziato a funzionare il 25 maggio **2009** in seguito alla ristrutturazione che ha dato all'intera struttura un assetto di eleganza, una vista di armoniosi colori, una razionalità di spazi e luoghi di accoglienza e di cura dotati di tutti i confort necessari per l'accoglienza di persone anziane. Gli ambienti confortevoli, comunicano, a chi vi abita, senso di serenità, di pace; si avverte "aria di casa" e si ha l'impressione di stare davvero in una grande famiglia.



La mission

- La Piccola Casa della Divina Provvidenza, fondata da San Giuseppe Cottolengo, è una istituzione civile ed ecclesiale. Ha come fondamento la Divina Provvidenza, come anima la carità di Cristo, come sostegno la preghiera, come centro i Poveri. Essa comprende suore, fratelli, sacerdoti e laici che a vario titolo realizzano le sue finalità.
- La Piccola Casa si prende cura della persona povera, malata, abbandonata, particolarmente bisognosa, senza distinzione alcuna, perché in essa riconosce il volto di Cristo.
- In tal modo la Piccola Casa afferma il valore sacro della vita umana, dal suo inizio fino al suo termine naturale; promuove la dignità di ciascuno nella sua originalità e diversità; si prende cura della persona nella sua dimensione umana e trascendente; vive lo spirito di famiglia costruendo relazioni di reciprocità, di gratuità, di condivisione, di fraternità.
- Nei diversi Paesi dove è presente, la Piccola Casa è organizzata in comunità di vita e in pluralità di servizi uniti e orientati dallo spirito e dagli insegnamenti di San Giuseppe Cottolengo. Come una grande famiglia tutti, sani e malati, religiosi e laici, secondo la vocazione e la misura della propria donazione e impegno si aiutano reciprocamente ad attuare le finalità evangeliche dell'Opera.
- San Giuseppe Cottolengo insegna che la Divina Provvidenza "per lo più adopera mezzi umani". Per questo, ogni operatore nel settore assistenziale, educativo, sanitario, pastorale, amministrativo e tecnico con la sua responsabilità, competenza e generosa dedizione, diventa "strumento" della Divina Provvidenza al servizio dei Poveri.
- Nella Piccola Casa della Divina Provvidenza ognuno può trovare senso alla propria esistenza, realizzare i desideri profondi del cuore, contribuire all'edificazione di un'umanità nuova fondata sull'amore, sull'amicizia e sulla speranza della vita eterna.

Principi fondamentali del servizio

Il servizio della casa si svolge nel rispetto dei fondamentali principi riconosciuti come basilari e fissati nel 1994 dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri Carlo Azeglio Ciampi:

Eguaglianza. Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità. Tutti gli ospiti hanno gli stessi diritti e doveri, solo il maggior bisogno postula una precisa attenzione e una più sollecita cura.

Continuità. La Casa assicura la continuità e regolarità delle prestazioni.

Partecipazione. La persona è la protagonista del servizio. La Casa garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa nel rispetto della privacy e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

I principi fondanti il servizio garantiscono il rispetto dei diritti degli ospiti:

- Diritto alla vita
- Diritto di prevenzione
- Diritto di protezione
- Diritto di parola e di ascolto
- Diritto di informazione
- Diritto di partecipazione
- Diritto di espressione
- Diritto di critica
- Diritto al rispetto ed al pudore
- Diritto di riservatezza
- Diritto di pensiero o di religione

Questi principi hanno lo scopo di salvaguardare il valore centrale della persona, che si traduce metodologicamente in un'organizzazione e gestione del servizio che ha come indici di verifica:

- **Lo spirito cottolenghino vissuto nella quotidianità**, con semplicità e gioia, dai membri che partecipano alla vita della casa;



- **Il benessere globale di ciascuna persona** accolta nella Casa perseguito attraverso un piano di intervento che ha come obiettivo la qualità di vita di ciascun ospite. Tale obiettivo si attua attraverso un'organizzazione che lo realizza in una dimensione di vita a misura del bisogno della persona disabile.
- **Il monitoraggio del clima relazionale interno**, perché lo stesso è indice insostituibile del livello di salute della casa e rende "agito" l'obiettivo di vivere lo "spirito di famiglia" proprio della specificità cottolenghina. Il clima relazionale sottintende il valore "terapeutico/riabilitativo" della dimensione comunitaria affettiva, ritenuto indispensabile per la qualità di vita degli ospiti e la prevenzione al burn-out di chi presta servizio.
- **Il funzionamento per moduli organizzativi** disegna non il "servizio" alla cui organizzazione si devono adattare residenti, operatori, famiglie e volontari, ma disegna i "percorsi individuali". Tali percorsi vanno calibrati sul monitoraggio costante tra limiti e risorse: del singolo soggetto in divenire o in regressione; delle caratteristiche che "qui e ora" evidenzia il gruppo dei residenti della struttura; degli operatori, dei volontari e di tutto il personale operante nel servizio.

La struttura

L'edificio è costituito da tre piani fuori terra e gli spostamenti da un piano all'altro sono resi agevoli dagli ascensori di cui la struttura dispone. L'assenza di barriere architettoniche consente facilità di movimento anche per persone con problemi di deambulazione. La RSA è articolata in 2 nuclei residenziali per una capienza complessiva di **40 posti letto**.

La R.S.A. è articolata in 2 nuclei residenziali, per una capienza di **40 posti letto**.

PIANO INTERRATO

Locali di servizio

PIANO TERRA

Servizi generali (uffici direzionali, amministrativi, socio-sanitari e riabilitativi) e spazi comuni

PIANO PRIMO

Nucleo "Padre Anglesio" – 20 posti letto

PIANO SECONDO

Nucleo "Sacra Famiglia" – 20 posti letto

Ogni nucleo è strutturato in due zone: una zona giorno comprendente i locali comuni in cui gli ospiti possono intrattenersi e una zona notte dedicata al riposo.

I locali comuni dei nuclei consistono nella sala da pranzo (dotata di tisaneria), dove si consumano i pasti tutti insieme, nel soggiorno con angolo TV, nella sala lettura dove le persone possono leggere o sfogliare riviste.

La zona notte comprende le camere da letto, singole e doppie, con bagno autonomo completo di angolo doccia. Ciascun nucleo è dotato di sala del personale, salotto per colloqui con amici e familiari, locali per biancheria, un bagno clinico attrezzato e un locale destinato a lavanderia di piano. Tra i locali comuni dei nuclei vanno annoverati infine anche i terrazzi.

La struttura dispone inoltre dei seguenti ambienti comuni, destinati ad essere utilizzati da tutti gli ospiti dei nuclei abitativi: laboratori, sala polivalente, saletta visite, giardino, chiesa. Vi sono infine dei locali adibiti per la realizzazione dei seguenti servizi: ambulatorio, palestra, reception, uffici direzionali e amministrativi. Il servizio di ristorazione è garantito direttamente dalle apposite strutture centralizzate della Piccola Casa.

Nuclei di vita

La **zona giorno**, con il soggiorno, la sala da pranzo e la tisaneria, è luminosa e coloratissima e aiuta a stare insieme.



Camere da letto



Bagni attrezzati

Le **camere da letto** sono singole o doppie e dispongono di bagno autonomo con doccia. Luminosi e colorati corridoi collegano le varie zone dei nuclei. Ogni nucleo è dotato di **bagno assistito attrezzato** appositamente per le esigenze di persone non autosufficienti e dispone di ausili funzionali per rendere facile e confortevole il momento della cura della persona. Ogni nucleo dispone di locali adibiti a **lavanderia**, stileria e guardaroba utilizzati per la biancheria personale.



Sala da pranzo



Soggiorno

La **palestra** è una struttura comune cui possono accedere tutti gli Ospiti che, sotto la guida di fisioterapisti qualificati, svolgono attività fisiche adeguate alle loro possibilità.

Per le attività sono a disposizione **tre sale con attrezzature** e spazi per ognuno. Durante le ore delle attività è presente l'animatore che, coadiuvato da volontari, seguono gli Ospiti ad esprimere le loro attitudini in relazione al progetto individuale.

La **saletta** è disponibile per visite e colloqui con parenti e amici.



Palestra



Sala comune



Giardino



Laboratori per le attività

La **Chiesa** è accessibile dal piano terra della R.S.A. È una bella struttura armonica e raccolta. Il sostare in questo luogo di silenzio dona pace, rigenera la capacità di dialogo e di comunicazione. Il **giardino**, compatibilmente con le condizioni atmosferiche, diventa spazio vitale, favorisce la relazione tra gli ospiti, tra ospiti e i familiari, gli amici, i visitatori. Gli alberi, i fiori, il canto degli uccellini, il verde aiutano gli ospiti a sentirsi parte di un universo bello ed accogliente.

Modello gestionale

Il modello gestionale specifico per il settore assistenza della Piccola Casa “Cottolengo” è quello condiviso e partecipato. Il modello partecipativo è quello orientato al raggiungimento del “risultato” individuato come lo “star bene” delle persone e non alla mera esecuzione di un “compito” che può essere staccato dal risultato perseguito. Il personale operante è di conseguenza responsabilizzato sul “risultato”, sull’esito che si vuol perseguire.

Il modello di gestione condiviso e partecipato si traduce in una metodologia operativa che contraddistingue l’attività del personale operante all’interno del Presidio di Frassati e che si basa su principi umani e relazionali, che hanno come riferimento anche la spiritualità cottolenghina:

- L’accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- La centralità dell’ospite rispetto a tutto il servizio;
- L’attenzione alla qualità della relazione;
- L’empatia e la compassione come capacità imprescindibili per poter stabilire un’efficace relazione di cura con l’ospite e i suoi familiari;

- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell’ospite con quelle dell’organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come corresponsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Strumento operativo centrale

Scegliere la centralità della persona dell’ospite come criterio base organizzativo, richiede di articolare una rete complessa e integrata di ruoli e funzioni che nell’insieme creino per l’ospite le migliori condizioni di vita in riferimento al Progetto Individuale (PAI).

Il Progetto Individuale è uno strumento operativo che permette di assicurare a ciascun ospite un’accoglienza mirata, prestazioni adeguate alle proprie caratteristiche personali ed emotive. Racchiude le origini, la storia, i bisogni e le aspettative del singolo ospite; è redatto e verificato periodicamente da un’équipe multidisciplinare, costituita da: responsabile di nucleo, OSS e, in funzione delle particolari esigenze, da: medico, fisioterapista, assistente sociale e animatori impiegati all’interno del nucleo di vita in cui l’ospite è inserito.

Ogni Progetto è rigorosamente tutelato e protetto dalla vigente normativa sulla privacy. All’interno del Presidio Cottolengo opera uno staff composto da personale religioso e laico. Il Responsabile dell’intera gestione è il Direttore. Nel Presidio è garantito il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e di correlati servizi.

Personale operante

Organigramma e organizzazione del servizio

All’interno dell’R.S.A. operano le seguenti figure professionali:

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA ANIMAZIONE
Direttore Vicedirettore Amministrativo Assistente Sociale	Direttore Sanitario Medici di base Responsabile Area Infermieristica Infermieri Fisioterapisti	Animatori Volontari
AREA ALBERGHIERA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA SPIRITUALE PASTORALE
Addetti alla reception Addetti alle pulizie Addetti a lavanderia e guardaroba	O.S.S.	Sacerdoti della Piccola Casa Religiosi della Piccola Casa

All’interno della R.S.A. “Beato P.G. Frassati” opera uno staff composto da personale religioso e laico. Il Responsabile dell’intera gestione è il Direttore. Nella R.S.A. è garantito il rispetto delle dotazioni di organico professionale come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e di servizi correlati.

Formazione

Una particolare attenzione è posta alla formazione del personale. Gli operatori seguono progetti formativi che individuano percorsi di crescita Carismatica (la Mission dell’Ente), Umana e Professionale, Legislativa: D.lgs 81/2008 (sicurezza sul lavoro) G.D.P.R. (privacy), D.lgs 193/2007 (manuale autocontrollo).

Volontariato

Presso la R.S.A. opera un nutrito gruppo di volontari, i quali sono regolarmente iscritti all'Associazione Volontariato Cottolenghino (AVC) e partecipano alla formazione prevista (formazione iniziale e in itinere). I volontari del presidio costituiscono un gruppo molto preparato, coeso e vitale: tale aspetto ha consentito inoltre di maturare una notevole esperienza sul campo. I volontari sono diventati veri e propri amici di famiglia che da anni dedicano il loro tempo in struttura vicino agli Ospiti e sono a loro servizio per le più svariate necessità. Essi, al tempo stesso, sono in grado di realizzare uscite, gite e iniziative di vario tipo. L'attività svolta dai volontari consta di un impegno stabile, che si realizza attraverso lo strumento della convenzione.

I volontari operano prevalentemente nei seguenti ambiti:

- Supporto alle attività di animazione
- Accompagnamento nelle uscite
- Animazione delle feste
- Compagnia e ascolto degli Ospiti

Familiari

La funzione dei familiari e degli amici è di mantenere e sviluppare le relazioni affettive delle persone ospitate. Avere dei riferimenti affettivi non istituzionali, ma di appartenenza al contesto familiare e amicale, è ritenuto infatti indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico. Per quanto riguarda le visite di parenti o amici, non ci sono

orari di visita prestabiliti: i familiari possono accedere alla struttura quando vogliono, sempre nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

Assistenti familiari

Per l'inserimento nella struttura di "assistenti familiari" l'ospite o i suoi familiari devono presentare una richiesta formale dell'inserimento di personale esterno alla R.S.A. L'ospite o i suoi familiari devono, prima dell'inserimento di "assistenti familiari", sottoscrivere e presentare alla Direzione della R.S.A. una "Comunicazione di incarico a personale di assistenza esterno" come da modello indicato dalla struttura. Per tale personale non sussiste alcun rapporto economico di impiego con l'Ente Piccola Casa. Qualora conoscenti, volontari o persone individuate dall'ospite o dalla famiglia connotino la loro presenza come "addetti all'assistenza" non possono in ogni caso, sostituire il personale di assistenza della R.S.A. nelle mansioni di competenza e dovranno astenersi da prestazioni di tipo medico/infermieristico. L'attività che gli "assistenti familiari" svolgeranno dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione della struttura, così come ogni successiva iniziativa che intendano intraprendere nei confronti degli ospiti. Gli "assistenti familiari" devono, prima di iniziare il servizio, sottoscrivere, come da modello indicato dalla struttura, l'impegno di adeguarsi a specifiche norme di comportamento che non contravvengano al buon andamento dell'organizzazione della struttura e non ledano i diritti degli ospiti.

Servizi alla persona

Residenza Assistenziale (R.S.A.) Beato P.G. Frassati

È una struttura destinata all'accoglienza di persone anziane, che necessitano di supporto socio-sanitario integrato riferito alle fasce di media intensità e relativo livello di complessità.

Servizi centrali

La R.S.A. è inserita nel complesso della Piccola Casa, e usufruisce dei servizi centrali di quest'ultima: Direzione Tecnica, Direzione Amministrativa, Direzione Assistenza, Ufficio Anagrafe, Ufficio Tutele, Ufficio Protesi, Guardia Medica, Servizio Sociale, Servizio di Ambulanza, Cucina.

Assistenza religiosa

Il servizio pastorale è affidato ai Sacerdoti e ai Religiosi della Piccola Casa che assicurano agli ospiti l'assistenza spirituale, caratterizzata principalmente dalla celebrazione della Santa Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con l'apposita équipe operante nella Casa.

Agli ospiti appartenenti ad altra confessione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai loro ministri del culto.

Servizio sociale

È presente nella fase dell'accoglienza, cura i rapporti con i familiari, promuove i diritti delle persone, collabora con la Direzione nell'organizzazione dei servizi all'interno della struttura.

Assistenza tutelare

Gli operatori della Casa garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno per il soddisfacimento dei bisogni. I compiti svolti dal personale riguardano tutti gli interventi per garantire l'igiene personale, la mobilitazione, la cura della persona anche attraverso l'attenta gestione dell'abbigliamento, la distribuzione e la somministrazione dei pasti, la presenza e l'accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione.

Sostenuti da momenti di formazione e aggiornamento, gli operatori lavorano per valorizzare le risorse e le capacità personali degli ospiti. Essi inoltre partecipano alla formulazione, alla attuazione e alla verifica dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati) previsti per ogni ospite della struttura e lavorano in stretto contatto con le altre figure professionali. Attuano interventi di primo soccorso e sono in grado di riconoscere e

riferire i primi sintomi di allarme che l'ospite può presentare alla figura professionale competente.

Assistenza sanitaria

Prestazioni offerte:

- **Interventi specifici di prevenzione e cura della salute** nel rispetto dello sviluppo armonico della persona.
- **Assistenza sanitaria ordinaria** prestata dal medico di medicina generale. Per le prestazioni straordinarie si fa riferimento agli Enti competenti in collaborazione coi familiari. I parenti e gli ospiti possono richiedere, a loro spese, la visita di un medico di loro fiducia o il consulto di uno specialista in collaborazione con i medici della R.S.A.
- **Prestazioni infermieristiche** secondo le indicazioni mediche.
- **Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici** prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari.
- La R.S.A. usufruisce del servizio di ambulanza della Piccola Casa.

Assistenza riabilitativa

Comprende interventi individualizzati o di gruppo di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti. L'attività motoria in piscina viene proposta alle persone su indicazione del medico per la cura e il mantenimento e/o recupero delle funzioni motorie e cardio-circolatorie. Le attività riabilitative sono gestite da fisioterapisti della riabili-

tazione. Nella palestra di fisioterapia si svolgono attività di mobilizzazione passiva, o, nei casi possibili, di mobilizzazione attiva guidata, finalizzate al mantenimento delle facoltà residue e alla prevenzione dei danni secondari e terziari (piaghe da decubito, blocchi articolari, ecc.); attraverso il rilassamento muscolare si cerca inoltre di condurre le persone a una posizione posturale più corretta, correggendo almeno in parte quelle posizioni scorrette che si tendono ad acquisire con l'avanzare degli anni. Tutte le attività vengono svolte individualmente e la frequenza è di una o due volte la settimana in funzione della prescrizione dello specialista. La riabilitazione non viene svolta solo presso la palestra, ma il fisioterapista effettua gli esercizi di mobilizzazione per le persone con maggiori problemi anche nelle loro camere.

Attività socio-educative e di animazione

Sulla base dei progetti individuali (PAI), sono realizzate nell'arco della settimana delle attività strutturate di animazione, nelle quali gli ospiti della R.S.A. hanno l'opportunità d'impegnare il tempo in modo positivo, di soddisfare le loro esigenze/aspettative e di mantenere e/o migliorare alcune loro capacità. Tutto ciò si realizza attraverso le seguenti attività:

Sala musica: per alcuni radunarsi in sala musica è un momento ludico in cui si può dar corso alla voglia di cantare e di ascoltare musica che piace e diverte.

Laboratorio culturale: il fine che si vuol raggiungere è di mantenere vivo il patrimonio cognitivo, culturale e affettivo individuale, le esperienze personali, le capacità relazionali e

comunicative. In tal senso si favoriscono occupazioni di gruppo, come pure individuali, utili a mantenere attive le abilità di ciascuna persona. Le attività svolte nell'ambito del laboratorio possono essere raggruppate nelle seguenti categorie: Attività finalizzate a stimolare un positivo concetto del sé (anche tramite il far prendere coscienza delle proprie capacità latenti acquisendo fiducia nelle proprie risorse), nella convinzione che dalla realizzazione personale nasce la felicità dell'individuo. Esercizi per favorire la "relazione interpersonale" e una conoscenza più ampia del mondo.

Nel laboratorio le attività proposte sono seguite anche da volontari, alcuni dei quali validi professionisti.

Servizi alberghieri

Il buon funzionamento di quest'area del servizio è presupposto di benessere fisico e relazionale per tutti gli ospiti. Per questo motivo particolare cura viene posta alla preparazione e somministrazione dei pasti, nonché alla pulizia e sanificazione degli ambienti secondo la normativa vigente:

- Il servizio cucina viene garantito dalle apposite strutture centralizzate della Piccola Casa.
- Il servizio di lavanderia viene svolto in parte nella lavanderia della struttura e in parte in quella centralizzata.
- La pulizia degli ambienti è affidata a una ditta in appalto.





Giornata tipo degli ospiti

L'articolazione dello scandire del tempo vissuto nell'arco della giornata, rappresenta la situazione reale in cui si soddisfano i bisogni primari della persona ospitata ed esprime la ricerca continua di dare senso e colore al vivere, mantenendo e creando relazioni significative e interessi vitali in ogni persona ospite della R.S.A.

Quanto sopra affermato trova la sua espressione nei progetti di assistenza individuali (PAI) che costituiscono il riferimento, il cardine attorno cui ruota il servizio globale alla persona nei vari momenti della sua giornata.



Il risveglio

Il risveglio avviene in un orario flessibile tra le 7.00 e le 8.00. La successiva igiene personale si svolge favorendo le singole autonomie con il supporto del personale addetto, curando l'abbigliamento, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, mentre le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni. La colazione viene servita in sala da pranzo dalle 8.30 in poi. Chi non è in grado di assumerla da solo viene seguito dal personale. Nell'arco di tutta la mattinata vengono garantite le prestazioni infermieristiche e di assistenza da parte del personale specifico.



Le attività

In mattinata hanno luogo le attività che si articolano in base alle esigenze, preferenze e specifiche necessità di ciascun Ospite tenendo presente le linee del PAI. La proposta della partecipazione alle attività rispetta la libera scelta della persona in rapporto all'età, alle abitudini, alle patologie.



Il pranzo

Alle ore 12.00 viene servito il pranzo con possibilità di scelta del menù; gli ospiti non autonomi sono assistiti dal personale, dai volontari ed eventualmente dai familiari. Le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni.



Il riposo

Nel pomeriggio, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è possibile trattenersi nei soggiorni o in giardino per una partita a carte, per leggere il giornale o per chiacchierare in compagnia. Successivamente viene garantita la mobilizzazione delle persone che presentano maggiori problemi.



Il pomeriggio

Il pomeriggio prevede visite di parenti e amici e attività libere.



La cena

La cena viene distribuita per le ore 18.30 con modalità analoghe al pranzo.



La notte

Dalle ore 19.30 in poi iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, ecc.). Dopo cena è anche possibile fermarsi nel soggiorno e seguire i programmi televisivi o conversare. Vi è la possibilità di richiedere l'installazione di una TV in camera fornita dalla struttura. Nel corso della notte gli ospiti vengono vegliati dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali.

Qualità della vita e benessere della persona

La qualità di vita delle persone che vivono all'interno del Presidio è l'obiettivo centrale verso cui converge ogni energia e volontà dell'intera comunità operante.

Percorsi di qualità

La ricerca del benessere della persona ospitata si traduce:

- Nella scelta del modello di gestione condiviso e partecipato
- Nel confrontarsi in un'equipe multidisciplinare
- Nella formulazione e attuazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI)
- Negli incontri periodici con gli ospiti, i familiari e i volontari

Qualità percepita

L'ospite che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità) che ritmano la vita regolare nella sua organizzazione (orari e modalità distribuzione pasti, regolarità delle visite mediche, accessibilità dei famigliari e orario visite, informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico), ma soprattutto attraverso il vissuto di un clima relazionale interno che favorisca il sentirsi "bene" con se stesso e con gli altri.

Requisiti organizzativi di qualità

- Responsabile della R.S.A., inteso come guida e riferimento per gli ospiti e gli operatori;
- Programma di formazione del personale;
- Modalità di lavoro in equipe;
- Cartella clinica compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico;
- Piano di assistenza individualizzato;
- Procedure per la comunicazione;
- Protocolli operativi, conosciuti e applicati dal personale riguardanti la cura degli ospiti e la pulizia degli ambienti;
- Organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicina possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere;
- Regolamento della struttura nel quale sono indicati con chiarezza le prestazioni comprese nella retta.

Monitoraggio della qualità della vita

Il monitoraggio della qualità di vita ha come indici di verifica:

- Benessere globale della persona;
- Clima relazionale interno con i quali ci si confronta nello staff dirigenziale, nelle riunioni di equipe e di supervisione, negli incontri con gli ospiti, i familiari e i volontari.

Strumenti di verifica della qualità del servizio

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da somministrare agli ospiti, ai famigliari, agli operatori, attivando specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio. Nel garantire la funzione di tutela, la Direzione offre all'ospite o a chi ne fa le veci la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.



Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti

Inserimento degli ospiti

È diritto del cittadino scegliere la struttura di accoglienza. L'inserimento in una struttura, in regime di accreditamento, è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (U.V.G.), che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente. I cittadini che scelgono di essere inseriti nella RSA Frassati ne fanno richiesta presentando, oltre alla documentazione prevista, copia della documentazione comprovante l'avvenuta valutazione geriatrica e l'impegno di spesa dell'ASL e vengono inseriti nella lista d'attesa interna. Non appena vi è disponibilità del posto viene definito con il richiedente un vero e proprio progetto di inserimento della persona. È anche possibile chiedere l'inserimento in regime privato, previa richiesta dell'interessato o di chi ne fa le veci presentando la documentazione prevista. Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (familiare, tutore) accetti, prima dell'inserimento, mediante sottoscrizione, il Regolamento che definisce i rapporti tra l'Ente e l'ospite, è esclusa ogni forma di deposito cauzionale precedente l'ingresso. Per l'accoglienza è richiesta la presentazione di documenti anagrafici, sanitari, sociali.

Contribuzione

La retta giornaliera per gli ospiti in regime di convenzione è

stabilita dalla normativa regionale. La quota socio assistenziale è a carico dell'utente convenzionato; qualora egli ritenga di possedere i requisiti previsti dalla normativa regionale potrà richiedere l'integrazione all'ente gestore delle funzioni socio assistenziali.

Per gli utenti in regime privato la Direzione determina l'ammontare della retta dopo un'attenta valutazione dei bisogni assistenziali e sanitari della persona, nonché della sua situazione socio-familiare. La retta giornaliera a carico dell'ospite deve essere versata per intero entro e non oltre i primi cinque giorni del mese da parte dell'ospite o di chi ne fa le veci. In caso di decesso la retta dovrà essere corrisposta sino al giorno dell'evento. In caso di dimissione la retta verrà rimborsata in base ai giorni di effettivo ricovero. In caso di ricovero ospedaliero non è previsto il rimborso della quota socioassistenziale. Per assenze superiori a 30 giorni non è garantito il posto. I servizi che a vario titolo non sono usufruiti non danno diritto a riduzione della retta.

Prestazioni extra

Non sono comprese nella retta:

- Le spese relative alle necessità personali degli ospiti: prodotti per l'igiene personale di uso non comune, spese di abbigliamento, generi di conforto non previsti nella giornata alimentare, uso del telefono per motivi personali, acquisto di riviste.

- Le spese sanitarie extra: medicinali non mutuabili, visite specialistiche a pagamento, ticket per visite e analisi, assistenza personalizzata extra struttura, cure dentarie, eventuali acquisti di ausili protesici non comprendenti nel tariffario, protezioni igieniche il cui acquisto si rende necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei.

I costi relativi al trasporto di ritorno dall'ospedale o trasferimenti dalle strutture sanitarie "minori" sono a carico dell'ospite e dovranno essere pagati direttamente dall'ospite o dai familiari.

Polizza assicurativa

La Piccola Casa della Divina Provvidenza provvede a stipulare regolare polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati sia dagli ospiti che dal personale dipendente e dai volontari che collaborano con la Direzione.

Privacy

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" ha in questi anni seguito l'evoluzione delle misure di protezione dei dati legati alla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Tutta la documentazione elaborata in forma cartacea e/o su supporto informatizzato (amministrativa, sanitaria

e assistenziale) relativa agli ospiti è conservata e tutelata in conformità alle disposizioni della normativa vigente in materia di Privacy (GDPR 2016/679).

Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

Il Presidio opera tramite la propria Direzione per coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio, garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento e favorire la partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle attività.

A tal fine promuove:

- Incontri periodici del personale con finalità gestionali, formative e organizzative;
- Incontri con gli ospiti e/o i loro familiari per una verifica sulle prestazioni erogate e per comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del servizio;
- Incontri con le Associazioni di volontariato e/o altri Enti e Istituzioni interessate al servizio.

Regole basilari della vita comunitaria

Responsabilità dell'ospite

All'ingresso nella R.S.A. "Beato P.G. Frassati" l'ospite, o chi per lui, ne accetta il Regolamento impegnandosi a rispettarlo. Per quanto concerne la vita quotidiana delle persone ricoverate in struttura, si elencano alcuni aspetti presenti nel regolamento:

- L'ospite può uscire dalla R.S.A, salvo controindicazione medica, ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura, attenendosi alle norme che regolano la vita interna della comunità e osservando gli orari stabiliti per non compromettere una serena convivenza. Il suo allontanamento spontaneo non comporta alcuna responsabilità per la struttura.
- In caso di assenza superiore ai 30 giorni non è garantito per l'ospite il mantenimento del posto.
- L'ospite ha diritto all'uso dei mezzi di comunicazione sociale senza particolare aggravio di spese per la struttura, sempre nel rispetto dei diritti altrui e della particolare fisionomia della R.S.A.
- L'ospite può lasciare definitivamente la R.S.A. quando desidera in conformità a quanto stabilito nel Contratto di Ospitalità.

Quanto sopra può subire deroghe o limitazioni in riferimento a situazioni particolari. Quanto non contemplato nella presente Carta dei Servizi è riportato nel Regolamento interno della R.S.A. Per tutto quanto non previsto dal Regolamento, si fa riferimento alle norme del Codice Civile e di Procedura Civile.

Reclami e ricorsi

Gli ospiti o i familiari degli stessi che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme, del regolamento e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale ricorso alla Direzione. Le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo presente all'ingresso della Rsa. Lo staff di Direzione accoglie e valuta i messaggi che spontaneamente gli ospiti presentano e non trascura gli eventuali suggerimenti manifestati dai familiari e/o dalle persone che a vario titolo frequentano la R.S.A. e ne conoscono le caratteristiche.

Progetti e programma

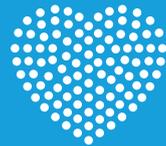
Il Progetto gestionale del servizio del Presidio è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti. Annualmente viene predisposto un piano di formazione per il personale operante.

Al fine di promuovere un'integrazione con la rete dei servizi sul territorio, la Direzione individua le risorse cui riferirsi per il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti e favorisce ogni iniziativa che rende il servizio offerto dal Presidio risorsa per il territorio di pertinenza.

Inoltre la Direzione promuove incontri con le Associazioni di volontariato o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio, per programmare attività comuni, informare dei propri criteri di funzionamento, raccogliere sollecitazioni, proposte e contenuti per una migliore qualità del servizio.

Deo Gratias





Cottolengo™

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA